



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Psicología

Unidad de Posgrado

**Clima laboral y síndrome de Burnout en personal de
una empresa agente de aduanas**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Psicología con
mención en Psicología Organizacional

AUTOR

María Clotilde ATALAYA PISCO

ASESOR

Ana Esther DELGADO VÁSQUEZ

Lima, Perú

2014

RESUMEN

El trabajo de investigación presentado tiene como propósito estudiar la relación existente entre las variables clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa agente de aduanas, el estudio es de tipo descriptivo con un diseño descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue no probabilístico intencionado, con la participación de todo el personal de la empresa, siendo el total 110 participantes de ambos géneros, de diferentes grupos ocupacionales. Los instrumentos psicológicos utilizados en la medición de las variables de estudio fueron: La Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo (SPC-2004) y el Inventario Burnout de Maslach y Jackson (1981).

Los resultados del estudio permitieron apreciar que el clima laboral de la empresa agente de aduanas es percibido por la mayoría de los trabajadores como favorable y muy favorable, por otro lado, el análisis del MBI señaló que la muestra reportó, de manera mayoritaria, nivel medio en la escala de cansancio emocional, nivel bajo en despersonalización y nivel bajo en realización personal.

Respecto a la correlación entre variables, se encontró que el clima laboral: Tiene una relación estadísticamente significativa, negativa y media con la dimensión cansancio emocional del síndrome del burnout; además se relaciona significativa, negativa y moderadamente con la dimensión despersonalización del síndrome burnout y finalmente se asocia de manera significativa, moderada y positivamente con la dimensión realización personal del síndrome burnout.

Palabras clave: clima laboral, síndrome de burnout, cansancio emocional despersonalización, cansancio emocional, realización personal, correlación.

ABSTRACT

The research presented has as a purpose to study the relationship between work environment climate and the burnout syndrome variables in workers belonging to a customs agency, the study is a descriptive type with a correlation descriptive design. The type of sampling was intentional, so a non probabilistic one, with the participation of all company workers, which were 110 participants of both genders, of different occupational groups. The psychological instruments used in the measurement of the variables of study were: the scale of working environment of Sonia Palma Carrillo (SPC – 2004) and the burnout inventory of Maslach and Jackson (1981).

The results of the study allowed appreciate that the working environment of the customs company is perceived by the majority of workers as favorable and very favorable, on the other hand, the analysis of the MBI showed that the sample reported, the majority one, a medium level in the scale of the emotional weariness, low level in depersonalization and low level in personal accomplishment.

Regarding to the correlation between variables, it was found that the working environment has a statistically significant relation, negative and average with the emotional weariness dimension of the burnout syndrome, also relates on a significant way, negative and moderately with the depersonalization dimension of the burnout syndrome and finally it is significantly associated, moderate and positively with the personal accomplishment dimension of the burnout syndrome.

Key words: Working environment, burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, correlation.